

**PELANGGARAN HAK KONSUMEN PASAL 4 HURUF B DAN
PERBUATAN YANG DILARANG PELAKU USAHA PASAL 8
AYAT (1) HURUF C YANG TERJADI PADA SPBU MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum
**Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Satya Wacana**

Claudia Liestya Amanda

NIM: 312012055



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA**

Maret 2016

Lembar Persetujuan

**PELANGGARAN HAK KONSUMEN PASAL 4 HURUF B DAN
PERBUATAN YANG DILARANG PELAKU USAHA PASAL 8
AYAT (1) HURUF C YANG TERJADI PADA SPBU MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Kristen Satya Wacana

Claudia Liestya Amanda

NIM: 312012055

Berbimbing

Yakub Adi Krisanto, S.H., M.H.

Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga

Lembar pengujian

Komisi penguji

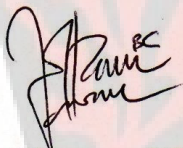
Penguji I


Arie Siswanto SH., MH

Penguji II


Yakub Adi Krisanto, SH, MH.

Penguji III


Indirani Wauran, SH., MH

Diuji pada tanggal 14 Maret 2016

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Ilmu Hukum


Dr. Christina Maya Indah S, SH., M.Hum



LEMBAR HASIL UJIAN SKRIPSI

NAMA : Claudia Liestya Amanda

JUDUL : Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Huruf B dan Perbuatan yang dilarang Pelaku Usaha Pasal 8 Ayat (1) Huruf C yang Terjadi Pada SPBU Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

CATATAN :

1. Beri penekanan pada persoalan tanggung jawab pelaku usaha dalam berbagai situasi yang variatif; SPBU Pertamina dan SPBU non- Pertamina
2. Dalam bagian penutup, perlu ditegaskan bentuk tanggung jawab apa saja yang ditentukan melalui penelitian.

Salatiga, 14 Maret 2016

Penguji,



Arie Siswanto, SH. MH

LEMBAR HASIL UJIAN SKRIPSI

NAMA : Claudia Liestya Amanda

JUDUL : Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Huruf B dan
Perbuatan yang dilarang Pelaku Usaha Pasal 8 Ayat (1)
Huruf C yang Terjadi Pada SPBU Menurut Undang-
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen

CATATAN :

Salatiga, 14 Maret 2016

Penguji

Yakub Adi Krisanto, SH. MH

LEMBAR HASIL UJIAN SKRIPSI

NAMA : Claudia Liestya Amanda

JUDUL : Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 huruf B dan Perbuatan yang dilarang Pelaku Usaha Pasal 8 ayat (1) huruf C yang terjadi pada SPBU menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

CATATAN :

Skripsi ini dari sisi penulisan sudah cukup baik, terlepas dari beberapa hal yang perlu dipertajam & ditambahkan.

Adapun beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu :

- a. Pengertian Pelaku usaha : tidak semua SPBU adalah milik Pertamina (hal 71). Bagaimana hubungan hukum jika SPBU tidak dimiliki oleh Pertamina ?
- b. Analisis mengenai pertanggungjawaban, kaitkan dengan siapa pelaku usaha,
- c. Analisis dasar pertanggungjawaban wanprestasi atau PMH.

Salatiga, 14 Maret 2016

Penguji,

Indirani wauran, SH., MH.

Lembar Pernyataan Orisinalitas Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Claudia Liestya Amanda

NIM : 312012055

Judul Skripsi : Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Huruf B dan
Perbuatan yang dilarang Pelaku Usaha Pasal 8 Ayat (1)
Huruf C yang terjadi Pada SPBU Menurut Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai
persamaan dengan skripsi lain. Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari
pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi
oleh pimpinan fakultas.

Salatiga, 14 Maret 2016



Claudia Liestya Amanda

1956



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA

Jl. Diponegoro 52 - 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 - 321212, Fax. 0298 321 633
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CLAUDIA LIESTYA AMANDA
NIM : 312012055 Email : 312012055@gmail.com
Fakultas : HUKUM Program Studi : ILMU HUKUM
Judul tugas akhir : PELANGGARAN HAK KONSUMEN PASAL 4 HURUF B DAN PERBUATAN YANG
DILARANG PELAKU USAHA PASAL 8 AYAT (1) HURUF C YANG TERJADI PADA
SPBU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatasnya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

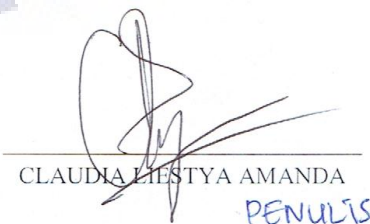
** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 14 Maret 2016

Mengetahui,


YAKUB ADI KRISANTO SH.,MH
PEMBIMBING


CLAUDIA LIESTYA AMANDA
PENULIS



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA

Jl. Diponegoro 52 - 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 - 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CLAUDIA LIESTYA AMANDA
NIM : 312012055 Email : claudialie95@gmail.com
Fakultas : HUKUM Program Studi : ILMU HUKUM
Judul tugas akhir : PELANGGARAN HAK KONSUMEN PASAL 4 HURUF B DAN PERBUATAN YANG
DILARANG PELAKU USAHA PASAL 8 AYAT (1) HURUF C YANG TERJADI PADA SPBU
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN
Pembimbing : YAKUB ADI KRISANTO, SH., MH.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.



Salatiga, 14 Maret 2016

CLAUDIA LIESTYA AMANDA

MOTTO

JANGANLAH TAKUT, SEBAB AKU MENYERTAI ENKAU,
JANGANLAH BIMBANG , SEBAB AKU INI ALLAHMU; AKU
AKAN MENEGUHKAN BAHKAN AKAN MENDLONG ENKAU;
AKU AKAN MEMEGANG ENKAU DENGAN TANGAN KANANKU
KU YANG MEMBAWA KEMENANGAN.

(YESAYA 41:10)

**“ NOT ALL OF US CAN DO GREAT THINGS. BUT WE CAN DO
SMALL THINGS WITH GREAT LOVE.. ”**

(MOTHER TERESA)

**JANGAN PERNAH BERKATA, TUHAN AKU PUNYA
MASALAH BESAR. TETAPI KATAKANLAH MASALAH AKU
PUNYA TUHAN YANG BESAR !**

1956

Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas segala berkat dan penyertaan-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala usaha dan pengorbanan yang dicurahkan untuk proses penulisan skripsi ini, tidak lain adalah berkat tuntunan dari Tuhan Yesus Kristus.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari adanya dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, inspirasi, serta bantuan selama penulis menyelesaikan penulisan ini. Oleh karena itu, melalui tulisan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena berkat, tuntunan, kasih karuniaNya dan penyertaan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih untuk proses yang penulis dapatkan selama penulisan skripsi ini.
2. Keluarga penulis, Papi Himawan, SH, Mami Yuni Sri Suliyantri, Spd., Nadya Arliana Putri, SE., Liedia Septi Virgianti, SE., Evelien dan Stefano (nyonyo) atas dukungan, doa, dan kasih selama perkuliahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Keluarga besar Lie Chien Yong, atas dukungan dan doanya selama perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besar Djaiman, atas dukungan dan doanya selama perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yakub Adi Krisanto, SH., MH, selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan dengan penuh kesabaran sangat banyak memberikan bimbingan dan masukan dalam proses penulisan skripsi. Penulis sangat bangga memiliki dosen pembimbing seperti bapak Yakub Adi Krisanto.
6. Bapak Romanti Ezer Simri Fobia SH., MIDS., selaku wali studi penulis yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dengan baik dari awal perkuliahan sampai selesai.

7. Bapak dan Ibu dosen serta Staff dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan kepada penulis selama belajar di Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana.
8. Panji Mahatma yang telah sabar dan sangat setia mencintai, mendampingi, mendukung, dan mendoakan serta menemani hari-hari penulis dan memberikan motivasi serta inspirasi selama masa perkuliahan maupun dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan selalu memberkati dan memberikan yang terbaik.
9. Sodara-sodara penulis yang menemani penulis pada masa sulit dan bahagia saat penyelesaian skripsi ini, Ayu noviana, Windha, Tomy, Rizky, Alif. Semoga kita semua mendapatkan yang terbaik dalam masa depan.
10. Sahabat-sahabat penulis dalam angkatan 2012, Wesly, Adi, Agung, Bima Daniel Kristiyanto, Tata, Tigas, Leo, Sisda, Pedro, dan semua teman-teman tim basket Fakultas Hukum, dan semua angkatan 2012 yang tidak bisa disebut satu persatu.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang juga telah memberikan dukungan kepada penulis. semoga segala kebaikan kalian menjadi inspirasi bagi banyak orang.

Terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan. Tuhan Selalu Memberkati.

Kata Pengantar

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas segala berkat dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala usaha dan pengorbanan yang dicurahkan untuk proses penulisan skripsi ini, tidak lain adalah berkat dan tuntunan dari Tuhan Yesus Kristus.

Penulisan skripsi yang berjudul “Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Huruf B dan Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha Pasal 8 Ayat (1) Huruf C Yang Terjadi Pada SPBU Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” dimaksudkan untuk melengkapi tugas-tugas dan persyaratan menempuh ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Kristen Satya Wacana.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan pengetahuan kepada konsumen untuk menyadari seberapa kerugian yang dialami walaupun kecil nilainya tetapi hal tersebut melanggar hak konsumen, sehingga konsumen harus pahami hak-hak yang dimilikinya mengingat posisi konsumen dengan pelaku usaha tidak seimbang. Karena Pelaku usaha cenderung ingin mengeksploitasi konsumen dan mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penelitian berupa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan bantuan dari pembaca berupa kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini.

Salatiga, 14 Maret 2016

Claudia Lestya Amanda

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelanggaran hak konsumen SPBU dan juga untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen SPBU yang terjadi akibat dari kesalahan operator SPBU di tinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, juga untuk menumbuhkan kesadaran konsumen akan hak-hak yang dimilikinya, karena konsumen memiliki posisi yang sama dengan pelaku usaha. Permasalahan yang diajukan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pelanggaran Pasal 4 huruf b dan juga perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c, yaitu mengenai nilai tukar dari pembelian BBM dalam SPBU yang tidak sesuai dengan takaran atau ukuran yang sebenarnya konsumen terima. Adapun metode penelitian yang di gunakan adalah normative dengan mencari informasi berdasarkan dokumen-dokumen maupun literatur yang berkaitan dengan penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pihak pelaku usaha harus bertanggungjawab terhadap kerugian konsumen SPBU yang diakibatkan operator SPBU apabila konsumen merasa dirugikan dan menuntut haknya.

Kata kunci : Nilai tukar, Hak konsumen, SPBU.

DAFTAR PERATURAN

Daftar Peraturan (*list of Statutes*)

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata(KUHPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 4279)

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981tentang Meterologi Legal (Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 3193)



DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH.....	i
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR PERATURAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	10
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II PEMBAHASAN..	16
A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	16
1. Asas dalam hukum perlindungan konsumen	18
2. Hak dan kewajiban konsumen.....	20
3. Hak dan kewajiban pelaku usaha.....	24
B. Pengertian Nilai Tukar dan Kondisi/ Jaminan yang dijanjikan dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	27
1. Pengertian barang dan atau jasa.....	27
2. Nilai Tukar.....	29
3. Kondisi barang dan/ataujasa	32
4. Jaminan yang dijanjikan	35
C. Pengertian Memproduksi/ Memperdagangkan Barang Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	37
D. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen.....	41
E. Tanggung jawab pelaku usaha.....	51

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/ Kesalahan (Negligence).....	51
2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (Breach of Warranty).....	52
3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Product Liability).....	52
F. ANALISIS.....	53
1. KASUS POSISI	53
2. Pelanggaran Hak konsumen SPBU Pasal 4 huruf (b) dan Pasal 8 ayat (1) huruf c UUPK.....	57
3. Hubungan Hukum yang terjadi antara Pelaku usaha dengan Konsumen SPBU.....	61
4. Bentuk Pertanggungjawaban SPBU.....	64
BAB IV PENUTUP.....	70
A. KESIMPULAN.....	70
B. SARAN.....	71
DAFTAR BACAAN.....	72